



Hak cipta dan penggunaan kembali:

Lisensi ini mengizinkan setiap orang untuk menggubah, memperbaiki, dan membuat ciptaan turunan bukan untuk kepentingan komersial, selama anda mencantumkan nama penulis dan melisensikan ciptaan turunan dengan syarat yang serupa dengan ciptaan asli.

Copyright and reuse:

This license lets you remix, tweak, and build upon work non-commercially, as long as you credit the origin creator and license it on your new creations under the identical terms.

BAB II

GAMBARAN UMUM PERUSAHAAN

2.1 Profil Perusahaan

2.1.1 Sejarah Singkat PT. Citra Nusa Wahana

Menurut Hermawan Yafandi, Nur Aeni dan Yohanes selaku sumber penulis dalam penulisan sejarah singkat, PT. Citra Nusa Wahana didirikan pada tahun 1990 oleh Yannie Christiana Tedja. Pada awal mula sebelum berdirinya PT. Citra Nusa Wahana, Yannie membeli *franchise* dari Brand Chevrolet. Setelah mendapatkan *franchise* Chevrolet, Yannie Christiana Tedja mendirikan sebuah perusahaan terbuka bernama PT. Citra Nusa Wahana. PT. Citra Nusa Wahana pertama berlokasi pada Taman Kebon Jeruk Intercon Block H2 nomor 25 yang bertempat pada rumah beliau sendiri. Setelah 2 tahun berdiri, lokasi PT. Citra Nusa Wahana pindah dari Taman Kebon Jeruk Intercon menjadi Ruko Mangga Dua yang kemudian pada tahun 1996 pindah lokasi lagi menjadi Jln. Arjuna kavling 89 Tomang hingga saat ini.

Saat bertempat di Taman Kebon Jeruk Intercon produk yang dijual adalah Chevrolet Trooper, dimana pada saat itu Trooper adalah salah satu varian mobil Chevrolet yang sangat populer dan laris terjual. Berkisar pada tahun 1996 PT. General Motors Indonesia mengganti nama *brand* Chevrolet menjadi Opel dan memperkenalkan varian mobil andalan mereka Opel Blazer hingga pada akhirnya nama Chevrolet lah yang dipakai kembali dengan dikenalkannya Chevrolet Zafira pada tahun 2001 hingga sekarang.

PT. Citra Nusa Wahana tetap melanjutkan aktifitasnya dengan memasarkan banyak varian mobil Chevrolet lainnya seperti Chevrolet Aveo dan Chevrolet Spark hingga pada tahun 2013 PT. Citra Nusa Wahana memutuskan untuk membuka cabang pada Kota Bekasi Timur yang sekarang bertempat di Jln. Diponegoro No.2.

2.1.2 Tentang PT. Citra Nusa Wahana



Gambar 2.1 Logo Chevrolet

-PT. Citra Nusa Wahana Jln. Diponegoro No.2 Bekasi Timur

Telp. 021-88358489, Fax. 021-88358491

-PT. Citra Nusa Wahana Jln. Arjuna kav 89 Tomang

Telp. 021-5656791, Fax. 021-5656790

UMN
UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

Chevrolet merupakan *brand* yang tidak dimiliki langsung oleh PT. Citra Nusa Wahana karena Chevrolet merupakan *franchise* yang dibeli dari PT. General Motors Indonesia. Pemilik dari *franchise* Chevrolet yang kemudian membangun PT. Citra Nusa Wahana ini adalah Yannie Christiana yang merupakan istri dari Jaman Tedja, beliau adalah pemilik dari PT. Baruna dan PT. Tedja Berlian.

Meskipun *franchise*, PT. General Motors Indonesia tetap memantau aktivitas yang dilakukan oleh PT. Citra Nusa Wahana dan tetap melakukan bantuan serta memberikan *support* kepada anak perusahaannya tersebut. *Support* yang dimaksud bisa berupa contoh unit terbaru dari Chevrolet yang akan dilakukan *test drive* atau uji coba produk varian Chevrolet kepada perusahaan dan masyarakat. PT. General Motors Indonesia juga membantu proses booking untuk unit mobil terbaru dari Chevrolet agar setiap cabang atau anak perusahaan seperti PT. Citra Nusa Wahana bisa mendapat jatah sesuai dengan peraturan yang dibuat oleh PT. General Motors Indonesia dengan tepat dan cepat.

Logo Chevrolet adalah logo perusahaan yang dipakai oleh PT. Citra Nusa Wahana sebagai salah satu dealer resmi dan distributor dari *brand* Chevrolet. Alasan dipakainya logo ini merupakan salah satu peraturan yang dibuat oleh PT. General Motors Indonesia sebagai *authorized dealer* atau dealer resmi dari *brand* Chevrolet.

2.1.3 Tentang Chevrolet

Chevrolet merupakan sebuah merek otomotif atau *brand* otomotif terkenal dari Amerika. Chevrolet adalah salah satu divisi dari beberapa divisi yang dimiliki oleh General Motors. Chevrolet didirikan oleh Louis Chevrolet yang merupakan seorang pengemudi mobil balap dan anak dari Cooper Chevrolet, seorang *investor* bernama William Little (pendiri Little *automobile*), Dr. Edwin R Campbell, dan William C. Durant namun ia telah keluar dari manajemen.

William Little mengambil alih Flint Wagon Works dan Chevrolet Motor CO. untuk membentuk sebuah perseroan pada tahun 1911 kemudian ia menggunakan nama Chevrolet sebagai pembalap untuk mendapatkan kembali reputasinya. Fasilitas pertama yang dimiliki Chevrolet untuk membangun kendaraannya terdapat di Toronto, Canada.

Chevrolet pertama kali menggunakan “*bowtie*” sebagai logonya pada tahun 1913, hal ini berawal dari ketidaksengajaan William Durant saat mengamati wallpaper pada sebuah hotel di Paris, Perancis pada tahun 1908. Meskipun demikian, beberapa pihak juga ada yang menyimpulkan bahwa logo tersebut merupakan stilasi dari tanda silang bendera Swiss, tempat dimana Louis-Joseph Chevrolet lahir. Pada tanggal 2 oktober 1913 logo ini pertama kali muncul di iklan Chevrolet pada “*The Washinton Post*” dengan *headline*: “*Look for This Name Plate*”.

Dalam perkembangan dan kemajuan pengembangan logo Chevrolet, logo *bowtie* atau dasi kupu-kupu ini mengalami beberapa perubahan dalam desain bentuk maupun warna namun tetap mempertahankan bentuk dasar desainnya. Hingga pada tahun 2004 muncul sebuah perubahan pada warna logo yaitu menjadi warna kuning emas, hal ini berkaitan dengan filosofi “*gold standard*” yang bisa diartikan sebagai standar emas atau standar terbaik yang bisa diberikan oleh Chevrolet kepada masyarakat.

U M N
U N I V E R S I T A S
M U L T I M E D I A
N U S A N T A R A



Gambar 2.2 Evolusi logo Chevrolet

2.1.4 Visi PT. Citra Nusa Wahana

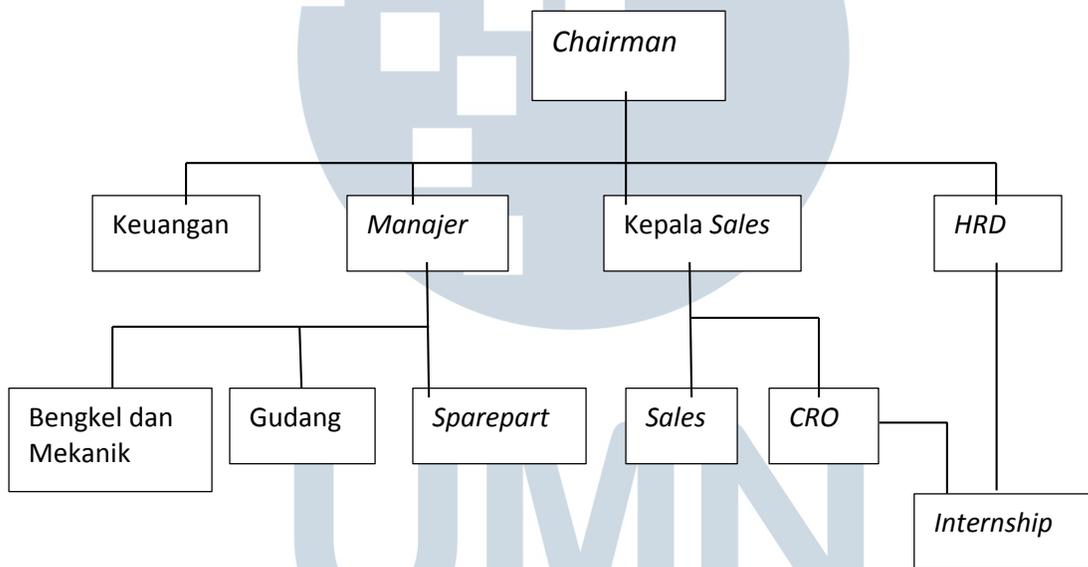
- Menjadi pilihan utama konsumen dalam pelayanan jasa dan penjualan.
- Menjadi *authorized dealer* Chevrolet terbaik.
- Menciptakan suasana kerja yang aman dan nyaman bagi setiap *staff*.

2.1.5 Misi PT. Citra Nusa Wahana

- Menjaga hubungan yang baik antara *stakeholder* atau pemegang saham serta *customer* lainnya dengan cara menyajikan pelayanan dan produk bermutu dan berkualitas tinggi.

2.1.6 Struktur Organisasi

Gambar 2.3 Bagan Struktur Organisasi Dealer PT. Citra Nusa Wahana



UNIVERSITAS
MULTIMEDIA
NUSANTARA

2.2 Ruang Lingkup Kerja Divisi yang Terkait

Pada umumnya setiap perusahaan memiliki divisi-divisi tersendiri yang terbagi untuk menyelesaikan tugasnya masing-masing, hal tersebut bertujuan agar setiap tugas yang dilakukan dapat maksimal dan dapat terkoordinasi dengan baik. Selain itu suatu divisi juga tidak dapat mencakup segala hal dalam satu waktu tanpa ada bantuan atau dukungan dari divisi lain.

Pada praktek kerja magang yang dijalankan oleh penulis, penulis berada pada bimbingan Hermawan dan Eni dimana tugas penulis sebagai CRO dan menjaga hubungan perusahaan dengan *customer* atau CRM pada PT. Citra Nusa Wahana serta mengelola *social media*. Berikut adalah ruang lingkup kerja divisi-divisi yang berhubungan dengan tugas penulis selama praktek kerja magang.

- *Chairman*

Posisi atau kedudukan tertinggi dalam PT. Citra Nusa Wahana adalah *chairman* dimana yang menempati posisi tersebut pada PT. Citra Nusa Wahana Jln. Diponegoro No.2 Bekasi Timur dan PT. Citra Nusa Wahana Jln. Arjuna kav 89 Tomang adalah Jaman Tedja dan Yannie Christiana Tedja. Tugas utama *chairman* adalah menghadiri *meeting* atau acara penting yang diadakan oleh pihak *internal* perusahaan maupun pihak eksternal perusahaan contohnya *meeting* antara pemilik *franchise* Chevrolet dengan perwakilan dari PT. General Motors Indonesia untuk membahas acara pameran yang akan diadakan berikutnya.

Chairman juga bertanggung jawab atas perkembangan dan lajunya perusahaan tersebut. Memberi *approval* atau persetujuan terhadap permintaan izin dimulai dari *staff* dan pihak eksternal kantor lainnya juga merupakan tugas dan wewenang *chairman*.

- Keuangan/*accounting* dan *finance*

Pada PT. Citra Nusa Wahana arus pemasukan dan pengeluaran dana merupakan tanggung jawab dari divisi keuangan atau *accounting* dan *finance*, dimana divisi tersebut mencatat dan merekap setiap data atau informasi dari pemasukan dan pengeluaran yang dilakukan oleh perusahaan.

- Manajer

PT. Citra Nusa Wahana memiliki manajer yang berbeda pada setiap cabangnya, dimana Hermawan Yafandi merupakan manajer pada PT. Citra Nusa Wahana Jln. Diponegoro No.2 Bekasi Timur sedangkan Budi adalah manajer pada PT. Citra Nusa Wahana Jln. Arjuna kav 89 Tomang.

Peran manajer pada PT. Citra Nusa Wahana adalah bertanggung jawab kepada *chairman* atas performa dan keberlangsungannya perusahaan serta mengatur beberapa divisi yang berada dibawah kedudukannya, antara lain adalah gudang, *sparepart*, bengkel dan mekanik serta mengatasi keluhan yang didapat oleh *customer*.

Manajer juga memiliki peran untuk mengatur *social media* seperti menyortir dan memilih konten apa yang akan dimuat pada *social media* perusahaan yang dikerjakan oleh penulis sebagai pengelola *social media* selama *internship*.

Penulis yang memiliki kedudukan sebagai *intership* mendapat bimbingan dari Bapak Hermawan Yafandi pada saat penulis melakukan praktek kerja magang pada PT. Citra Nusa Wahana cabang Bekasi Timur.

- *Social Media Officer*

Social media officer adalah pekerjaan yang dilakukan penulis selama masa magang pada PT. Citra Nusa Wahana, dimana penulis mengumpulkan data mengenai Chevrolet kemudian menyerahkan data tersebut kepada manajer. Disana manajer akan memilih data mana saja yang bisa dan pantas untuk dimuat pada *social media* PT. Citra Nusa Wahana, hal ini bertujuan untuk menjaga eksistensi atau *awareness* kepada publik dan bersifat komersial untuk membantu mencapai tujuan marketing.

- *HRD (Human Resource Development)*

Pada PT. Citra Nusa Wahana *HRD* memiliki tugas utama sebagai asisten utama *chairman* dimana *HRD* mengatur jadwal *meetng* dan menjadi wakil dari *chairman* bila *chairman* mendapat halangan untuk hadir dalam sebuah acara atau kepentingan tertentu.

HRD juga mengatasi keluhan *internal* yang terjadi selama berlangsungnya aktivitas pada perusahaan berjalan. *HRD* juga memiliki tugas sebagai pembimbing *intership* atau magang, dimana dengan *HRD* lah penulis mendapat bimbingan selama praktek kerja magang.

- Gudang

Divisi Gudang mendata arus keluar masuknya barang atau persediaan yang baru datang dan keluarnya barang dari *storage* atau penyimpanan. Divisi ini juga mendata setiap adanya barang titipan yang akan masuk kedalam gudang untuk disimpan sementara termasuk mendata persediaan mobil yang akan dijual. Peran pada divisi ini penting karena divisi ini harus menjaga dengan ketat arus keluar masuknya barang kedalam gudang agar tidak terjadi kehilangan pada persediaan barang.

- Kepala *Sales*

Setiap kepala *sales* berperan besar dalam mengatur *salesman* pada setiap cabang. Kepala *sales* bertugas untuk mengatur strategi *marketing* atau pemasaran yang dilakukan untuk menjual produk dari Chevrolet yang disediakan oleh PT. Citra Nusa Wahana dan mengambil alih serta bertanggung jawab pada saat diadakannya event pameran. Kepala sales juga memiliki peranan sebagai motivator atau penyemangat *salesman*, dimana kepala *sales* bertugas sebagai pembimbing dari *salesman*.

- *CRO (Customer Relation Officer)*

CRO pada PT. Citra Nusa Wahana bertugas untuk menjawab panggilan masuk atau telepon dari berbagai pihak, dimulai dari customer hingga pihak lain yang memiliki kepentingan dengan pihak management. *CRO* juga bertugas untuk memberikan *friendly reminder* kepada pelanggan PT. Citra Nusa Wahana dimana *CRO* mengingatkan kembali akan jadwal servis berkala dan booking yang telah dibuat oleh pelanggan. *CRO* juga bertugas untuk menangani pelanggan atau *customer handling* dimana *CRO* menghadapi keluhan yang disampaikan pelanggan lewat telepon.

- Bengkel dan Mekanik

Tugas utama divisi bengkel dan mekanik adalah memperbaiki mobil pelanggan yang akan diservis. Tidak hanya sekedar servis, divisi ini juga memiliki tugas lain yaitu *storing* atau *towing* mobil dimana mereka menjemput atau menghadiri pelanggan yang menelpon karena memiliki masalah pada mobilnya seperti mogok dan lain sebagainya.